西财管理学红宝书习题集 2016 版之新版辨析题

【改版说明】

1、对辨析题库进行了改版，以前版本的辨析题库，我们只是把哪些知识点可能会考辨析题列出来了，但并没有把哪些知识点可能会放在一起辨析告诉大家，而辨析题的答题要求，不单需要大家知道所辨析知识点的内容，还要求大家回答所辨析知识点的区别与联系，因此，今年的我们弥补了这个不足，把各种辨析题直接展示给大家，便于大家阅读思考。

而以前我们列示给大家的 283 个可能的考点，我们则放到后续资料，供大家补充下载；

2、今年我们增加了增加、更换了 8 多案例分析，这些题大多都是学校内部习题新增的部分，常用于本科生教学使用，也有可能成为考研题目，弥足珍贵，请大家好好利用。

【本部分资料如何使用】

辨析题题库是按照课本章节顺序进行编写的，本站将所有可能出题的命题点进行了梳理，在原基础上进行了适当的精简。其内容很多即可作为简答题考，又可作为论述题进行命题，望考生重视。之所以在背诵版和核心资料版基础上将辨析题单独进行梳理，原因是 2012 年西财管理学 803 考研分值发生了变化，辨析题增加了比重（4*8 分=32 分），最近三年的分数也在不断调整。大家可以配合背诵版一起进行使用。

关于辨析题回答时的注意事项：

1）通用方法是两者名词分别解释，要点概括，然后对比、分析、总结；

2）对于内容较少的，进行适当扩展，但不要累赘、偏题；

3）遇到不会的题目，先进行知识点连接，确定章节、核心要点，再进行作答，切忌放弃、空白；

辨析题：管理学的现代性、超现代性、后现代性

现代性：对已有的管理理论进行适当的修正可以对超现代性学派的不确定性和不可逆性与后现代学派的“非理性”和多元化范式进行消解。（主流地位的学派）管理学发展问题的核心是如何在现代管理学的理论框架下对其进行适当的修正，使其适应后工业社会环境的问题。

现代模式建立在两种支配性论断的基础上：

●建立在泰勒主义或是新泰勒主义的科学主义范式基础之上

●建立在人际关系学派的人本主义范式基础之上

超现代性：抛弃任何连贯的理论。超现代可以理解为“高度现代”，它是指广泛存在于组织及其管理实践中的偶然性、随机性、非理性和不确定性。不确定性并不排斥确定性，不确定性中包含着确定性，或者说不确定性是绝对的，确定性是相对的。与社会经济的发展密切相关。信息技术的革命、互联网的发展和新经济的兴起，催生了企业组织经营模式的变革，使原有的建立在工厂化背景下的现代管理学理论显得不适应了。需要将混沌当成是一种既定的条件。（强调灵活性和适应性）现代管理学的特点是：管理事物和人；超现代管理学的特点：需要处理复杂性和混沌。这一方向的研究首先从根本上改变了偶然性与不确定性的地位。

后现代性：挑战二元论的理论和实践；是指西方管理理论的发展状态、管理实践、管理机制与组织文化在知识经济时代的重大变迁、转折。现代与后现代并非是截然分开的两个阶段，后现代性无疑是隐藏在

扫一扫关注“西财考研网”←微信 微博→避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

现代性中的一部分。后现代学派认为，客观的、公正的管理学认识论基础是不存在的，事实和知识是一种科学理性的权威产物的观点应该受到质疑，人们应该认识到在认识论上存在着相对性和复合性。既然我们对世界的看法不再存在毋庸置疑的固定基础，笛卡尔关于认识者与认识物的二元论观点就被这样一种观点取代：管理学知识是随组织及其管理的演化而发展的。后现代管理模式的核心：消解、破坏和批判现代管理思想，尤其是科学主义模式的思想和方法。主要表现为对管理的理性主义和管理的普遍主义的否定，反对用单一的、固定不变的逻辑和公式来阐述和衡量现实世界。后现代学派的目的：是要动摇管理实践和解释之间那种通常习以为常的推导关系。

后现代管理学强调，管理学的性质具有两个特征：

●强调管理学是历史科学的，而不是逻辑的、整体的、也不是分析的、定性的和定量的；

●管理学者进行管理学研究的身份不是观察者，也不是以观察者身份的参与者，而是参与者或以参与者身份的观察者来进行管理学研究的，其角度是认为组织的概念和边界是研究者与实际操作者共同建构的行为空间，有关组织的概念和边界的知识本身就是社会建构的产物。

辨析题：与人事管理相比，人力资源管理有什么特点

1）就工作内容而言：其不仅包括传统的人事管理活动，而且包括人力资源规划与实践活动，辅助决策活动。其内容更广，工作模式更加灵活，并逐步进入直线职能，拥有直线职权。

2）就其与组织战略的关系而言：是一种双向联系：即战略的规划与制定要求人力资源管理部门提供信息以检验其可行性；当基于人力资源管理者的辅助而制定了战略目标及执行策略后，又需人力资源管理进行相匹配的规划与实践活动。与人事管理相比，人力资源管理在战略制定中发挥了一定的辅助作用。

3）就其绩效关注的焦点而言：由关注本部门绩效向关注组织绩效转移，由短期导向逐渐向长期导向转变。

4）就其角色而言：逐渐由执行者、操作者转向控制者、规划者。

辨析题：许可证、合资企业、企业联合型组织、虚拟组织、价值网络、价值星系

许可证：20 世纪 90 年代开始被一些制造公司采用，它可以使企业快速地、低成本地使用新技术，在全球销售盈利中获得竞争优势。利用许可证或特许经营，企业可以通过快速地、低成本地使用新技术，扩大销售量来获得成本领先地位，或者通过许可证形成的技术创新、品牌或特殊服务来强化产品某一方面的特性，以此来增加客户价值。

合资企业：它是由两个或两个以上的公司作为出资人共同创建的独立经营实体。这是战略伙伴共同承担开发成本，进入新市场的另一种途径。

企业联合型组织：考虑到新技术的成本，企业联合型组织可能是知识经济时代的潮流。企业联合型组织的优势：一是企业联合体具有的“协作网络扩散效应”；二是与当地公司多方的联系可以降低大规模生产条件下的成本或能够在不同国家获得不同的技能及资产；三是使每个特定技术领域的专家更容易合作并发掘新的市场机会。

虚拟组织：虚拟组织是指由多家独立的企业为抓住和利用混沌、快速变化的市场机遇，在紧密合作和高度信任的基础上，利用现代信息技术，集成各自的优势资源，形成一个没有界限的、超越约束的、统一指挥的组织。虚拟组织网络最显著的特征是：核心企业并不从事具体的生产活动，而是将实际生产任务交给一些专业企业来完成。

价值网络：价值网络的产生源于在价值系统中不同利益主体的价值偏好和价值结构。或者说，价值网络是由利益相关者之间相互影响而形成的价值生成、分配、转移和使用的关系及其结构。

价值星系：所谓的价值星系是一个企业间的中间组织，是一个企业引力集合的创造价值的系统。

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信　微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835　电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡　认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

这个企业的各个成员，包括作为“恒星”企业的经纪人公司、模块生产企业、供应商、经销商、合伙人、顾客等，共同“合作创造”价值，通过“成员组合”方式进行角色与关系的重塑，经由新的角色，以新的协同关系再创造价值。

辨析题：种群生态学理论、制度化理论、资源依赖理论、交易成本理论、演进理论

种群生态学理论：企业种群像生物种群一样容易受环境的影响，企业环境的变动会使企业种群像生物种群一样绝种，只有能够产生有效形态的企业才能适应环境的变迁，因此种群生态学以环境的变化为基本分析出发点。

制度化理论：种群生态学理论着重整个社群的演变，而制度化理论则集中讨论在同一环境条件下，各个组织如何模仿对方，做出调整和改变。迪马乔和鲍维尔指出，组织为了生存，必须向成功者学习，包括组织的形态和管理的方式各个方面，所以，假以时日，该产业内各个组织就会有相同的组织结构、管理战略以及经营系统等，因此，这种理论称之为管理学中的制度化理论。

资源依赖理论：同样因为环境的不确定性和在缺乏足够的资源的情况下，组织可能会追求更多的资源，以保障自己的利益，减少和避免环境变化的冲击。这正是资源依赖理论的主要论点。可持续的竞争优势来源于审慎的理性管理的选择、选择性资源的积累和配置、战略性的产业要素和要素市场的不完善。该理论认为应将组织的目标集中在资源的特性和战略要素市场上，并以此来解释企业的可持续的优势和相互间的差异。该理论提出，资源的选择和积累是企业内部决策制定和外部战略因素的函数。

交易成本理论：科斯指出，以价格优势机制构成的市场中的每一个交易都需要花费一定的成本，企业的组织管理也需要成本，当企业组织的成本低于市场交易成本时，人们就会以企业来代替一部分市场。交易成本理论认为在制定、执行以及监督契约的过程中，都需要发生一定的成本，这就会产生所谓的交易成本。

演进理论：组织追寻的组织形态和战略是在一个可能的范围内不断地变化的。尼尔森和温特提出了企业内部过程的概念。他们认为，企业内部过程在组织演变过程中扮演的角色，相当于基因在生物进化过程中所起的作用，一旦形成，往往比较持久，而且可以遗传，同时在一定环境下经历类似生物界的物竞天择过程。

演进理论还将企业内部过程分为三种：决定一个企业运作特性的短期过程、企业进行投资决策的内部过程以及随着时间的推移用以调整短期过程的企业运作程序。演进理论强调企业资源的差异性，同时亦注重企业资源与环境变化的统一。认为企业的成长是通过生物进化的三种核心机制（即多样性、遗传性、自然选择性）来完成的。演进理论相当重视组织、创新、路径依赖等的进化对企业成长的影响。

辨析题：X 理论和 Y 理论

消极的 X 理论的基本假设：

1） 一般人的本性对劳动有一种天生的厌恶，他们会尽可能地躲避它，好逸恶劳是人的本性，只要有可能就会逃避工作。

2）人生下来就以自我为中心，对组织的需求漠不关心。

3）大多数人缺乏进取心，怕负责任，没有雄心壮志，宁愿被人领导。

4）一般人宁愿被人指使而希望回避责任，他们没有抱负，要求安定高于一切。

积极的 Y 理论的基本假设：

1）对人来说，在工作中应用体力和脑力如同休息、娱乐一样自然。

2）人们对于自己参与的目标会实现自我指导和自我控制以完成任务。

扫一扫关注“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

3）在适当条件下，每个人不但能承担责任，而且能主动承担责任。

4）大多数人都有解决问题的丰富的想象力和创造力，在现代工业条件下，一般人的潜力只能得到部分的发挥。

辨析题：犹豫——抉择型和刺激——反应型

犹豫——抉择型：是为了进行理性的决策，即为了实现理性决策，必须在做出决策之前，犹豫一段时间，集中考虑备选行为、有关环境和后果的知识以及预期价值。

刺激——反应型：即人类过去的学习、记忆和形成的习惯会使人们遇到有关的刺激时做出相应的反应。

辨析题：管理学的科学性和艺术性

管理的科学性：管理工作有其客观规律性。管理有一整套系统化的基础知识，管理学是由许多概念、原理、基本原则组成的知识体系。管理必须遵循一定的原则和方法，它不仅具有普遍性而且还反映了客观规律性。就管理工作有客观规律性、必须按照客观规律的要求办事而言，管理是一门科学，且已形成科学。

管理的艺术性：人们从实践中发现，管理工作很复杂，影响它的因素很多，管理学并不能为管理者提供解决一切管理问题的现存的或标准的答案。管理学只是探索管理的一般规律，提出一般性的理论、原则、方法等，而其运用则要求管理者必须从实际出发，具体情况具体分析，充分发挥各自的创造性，是一种艺术和技巧。

所以，管理既是一门科学，又是一种艺术。

辨析题：情感性关系、混合性关系、工具性关系

情感性关系（遵循需求法则）：指的是家庭（家族）内成员的关系，这是一种长久而稳定的关系，个人和他人建立的关系主要以满足关爱、温情、安全感、归属感等情感方面的需要。

混合性关系（遵循人情法则）：指个人在家庭（家族）之外所建立的各种关系，一般来说，混合性关系中的双方是彼此认识且具有一定程度的情感关系，但其情感关系又不像情感性关系中的情感那么深厚。

工具性关系（遵循公平法则）：指关系往往是个人可能为了达成某些目的，而和他人进行交往，其中只含有少许情感的成分，这种关系是短暂而不稳定的。

辨析题：赌博文化、硬汉文化、过程文化、尽心工作、尽心游戏文化

赌博文化(the bet-your-company culture) ：高风险、反馈慢；（石油、航空）

硬汉文化(the tough-guy, macho culture) ：高风险、反馈快；（广告、影视、出版）

过程文化(the process culture) ：低风险，反馈慢；（银行、保险、公共事业）

尽心工作、尽心游戏的文化(the work hard/play hard culture) ：服务周到；（房地产、批发）

辨析题：工作者文化、工程师文化、管理者文化

工作者文化——一种经营成功基础上的内部文化

工程师文化——掌握组织技术核心的设计师和技术专家创造的文化

管理者文化——由高级管理部门、管理者和其直接下属形成的文化

辨析题：学院型文化、俱乐部型文化、棒球队型文化、堡垒型文化

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信　微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835　电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡　认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

艾莫瑞（Emory）大学的杰弗里·桑南菲尔德教授针对人与文化合理匹配的重要性，提出了一套标签理论，他确认了 4 种文化类型：

学院型文化：这类公司是为那些想全面掌握每一种新工作的人准备的地方（IBM、HP）

俱乐部型文化：重视适应、忠诚感和承诺（政府机构、公益事业单位）

棒球队型文化：使用于冒险家和革新家（咨询公司、投资银行、公共关系公司）

堡垒型文化：着眼于公司的生存（大型零售商店、航空公司）

辨析题：适应性文化、使命性文化、投入性文化、持续性文化

适应性文化：强调转变与外部适应的文化特性可称为适应性，适应性文化以实施灵活性和适应顾客需要的变化把战略重点集中于外部环境适应上为特点。适应性文化的公司并不只是快速地对环境文化做出反应，而是积极地创造变化。

使命性文化：对于那些专注服务于外部环境中的特定顾客而不需要迅速改变的组织，适于采用使命性文化。使命性文化的特征是强调稳定性，但有外部适应导向的特性，着重于对组织目标的一种清晰认知和目标的完成。

投入性文化：投入性文化强调转变但着重于内部一体化，注重组织成员投入感、参与感、共享和外部环境所传达的快速变化的期望。

持续性文化：这种文化有内向式的关注中心和对稳定环境的一致性定位，强调稳定和指导、内部一体化，即有常规的模式规范，包括清晰界定的行为、制度和意义等。这种组织有一种支持商业运作的程序化方法的文化。

辨析题：团队文化、发展文化、理性文化、层次文化

奎因对组织文化的分类可以分别成为团体文化、发展文化、理性文化、层次文化。

团体文化：注重组织内部一体化，但强调转变和弹性，以人力资源为主要的战略重点。这种文化的基本价值观主要围绕归属感、信任和参与等，因此着重发展人的潜能和争取员工的投入。

发展文化：强调转变和弹性，但着重适应外在环境。因此，成长、新资源和创新等为其特色；

理性文化：比较着重平稳成长，以生产力、业绩和实现目标为主要的战略重点。组织偏重于实现目标，以适应外在环境的需要，组织领导人因此会着重于工作、效率和实现目标。

层次文化：着重组织的稳定性，因此，极其依赖规则和政策，领导人比较保守，多以技术和控制来管理这类组织。

辨析题：组织文化与组织效能

组织文化能够调准组织内个人的目标，在大家互相认同的某些价值观之下，每个人的办事方法和目标导向便可以得到一体化，因而比较能够同心协力地完成组织的目标，从而提高组织的成效。

组织的效率(efficiency)同组织的效能相比，其范围要有限一些。组织的效率一般是指产出单位产品所消耗的资源的数量，它可以用投入产出率来表示。在管理的实践中，对组织效能的全面衡量确实是困难的。

组织文化与组织效能关系结论：从各种有关组织文化与组织效能的研究中，一个简单的结论：某一种特定的文化种类只可以影响某一些组织效能或效能的指标，一种文化不能使一个组织在各种组织效能或效能的指标上都得到提高。组织文化的目标决策是多目标决策。在设计组织文化的目标时，必须有所取舍，不要奢望能够制造出一种组织文化来实现组织所有的目标，或者说，在组织文化与组织效能关系上，只存

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

在次优解，不存在最优解。

辨析题：企业性规划、经营业务性战略规划、职能性战略规划

企业性规划：是以整个企业为出发点，主要考虑企业经营业务的种类和范围，不同经营业务的比例及其对资源的需求，和不同经营业务之间的互相补充关系。

经营业务性战略规划：又称为商业战略规划，它是以单一经营业务的运作及其面对的竞争为主，基本上考虑经营业务的对象（包括地域在内），对象的需要和经营业务的运作是否满足这些需要的条件。

职能性战略规划与企业如何运作有关。职能性战略规划是多方面的，如市场营销战略规划、融资战略规划、人力资源战略规划等。这些职能性战略规划的主要功能是支持完成既定的企业性和经营业务性战略规划。

辨析题：成本领先、差异性、集中性

波特所提出的竞争战略模式主要考虑企业的竞争优势和目标市场，它指出平常运用的经营竞争战略规划主要有三个不同的战略着眼点：

成本领先：成本领先战略规划必须有一个高效的生产或运作系统或构架作后盾，才可以用低于竞争对手成本的产品在市场上竞争。

差异性：差异性战略规划的首要目标是产品的独特性。有创意的设计和品质管理是不可或缺的。

集中性：集中性战略是寻找一个较为狭窄的顾客类别，以满足这一独特类别的目标。掌握顾客需求和有能力去满足顾客需求是战略规划的必备条件。

辨析题：开发型战略、防守型战略、分析型战略、被动型战略

开发型：采用开发型战略的企业其运作焦点是放在产品与开发上，战略规划要突出不断地推出新产品，以领导时代潮流作为竞争的手段；

防守型：防守型的企业会清楚界定其市场或顾客，规划重点突出通过商誉、高生产力和低生产成本来巩固已占据的市场份额，阻止外来者加入竞争；

分析型：分析型的企业往往是开发型企业的追随者，因为分析型企业虽然不会主动去开发新的产品，但它们却会对新产品进行评估，在短时间内生产已确认受市场欢迎的产品；

被动型：若不是因为强大的竞争压力已经影响到它们的生存，它们对产品和市场都不会做任何的探讨。

辨析题：产品型部门化、顾客型部门化、地理位置部门化、职能型部门化、过程型部门化

产品型部门化是把生产一种产品或产品系列的所有必需的活动组织在一起。

优点：有利于专用设备使用，最大限度地发挥个人技能和专门知识，有关产品的某些活动易于结合和协调，从而提高决策速度和有效性。对于产品部门经理，能切实地承担利润的责任。对于总经理，能更清楚地评价每一产品系列对总利润做的贡献。

缺点：需要分别配备各类职能专家，管理成本上升；需要有较多的具有全面管理能力的人才；增加了高层经营管理的困难。

顾客型部门化是按其服务的顾客为基础来组织各类活动的。

优点：有助于集中用户的需要，使提供服务方对用户更为了解；有利于发挥特定用户领域内专家们的专长。

缺点：不大能明确划定顾客的分类；对顾客的需求矛盾进行协调可能有困难；需要善于处理顾客问题

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信　微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835　电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡　认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

的高素质的管理者和职工。

地理位置部门化是按其所在地点来组织活动。

优点：利用当地的经营资源和条件；熟悉当地市场和各类政策，反应迅速，有利于提高经济效率；为全面型管理人员的成长提供培训场所。

缺点：管理成本高；为高层经营管理增加了难度；需要较多全面管理人才。

职能型部门化是按职能对生产经营活动进行分组是一种最普通的划分部门的方法，即概括企业活动的类型，将相同的或类似的活动归并在一起作为一个职能部门。

优点：有效利用人力，简化了训练，易于监管指导，专家集中在同一部门，内部活动容易协调。

缺点：各部门忠于某一职能，本位主义抬头，只见局部少考虑全局；难分清绩效和责任属于哪一部门。

过程型部门化是按照组织活动的特定阶段，按生产活动的不同工艺过程或设备来划分部门称为过程型部门化。

优点：充分利用专业技术与技能；简化培训；发挥经济优势。

缺点：部门协作困难；不利于管理人员综合能力的培养。

辨析题：直线职权和参谋职权

直线职权：是因为等级原则，一个上级对下级进行直接的管理监督，这是一种直线或阶梯中职权关系，对完成企业目标负有直接责任；

参谋职权：是因为直线管理者没有足够的时间、技能或办法使工作得到有效完成，特意配置参谋职能来支持、协助工作，其处于顾问的位置。单纯的参谋人员主要进行调查和研究，对应该汇报工作的直线经理提出建议，但无权过问某一直线经理下属的工作。

当组织规模扩大并变得复杂后，就需要配备参谋职能部门，以此来辅助直线职能。参谋职能的出现标志着从劳动分工而引起的专业化方面的进步。使用参谋有许多重要好处，在各种组织的经营中，各个领域都需要高明专家的建议来避免做出失误的估计。

参谋的建议至关重要，因为参谋的最大优点是当他们的上级忙于经营管理事物而没有时间去考虑问题、收集资料、进行分析时，这些参谋有时间去做。

辨析题：组织的结构性维度与组织的关联性维度（区别结构维度和关怀维度）

在组织理论的领域中，组织结构的维度被视为影响结构设计的一个重要变量。其通常由一组变量构成，如：形式化、专业化、标准化、权力层级、复杂性、集权程度、职业化、人事比率。这些变量描述了组织的内生性特征。

组织的关联性维度反映了组织的特征，包括组织的战略、规模、技术、环境和文化等方面，它们描述了影响和改变组织内部结构性维度的处境性因素。

组织的结构性维度是组织的内生性变量，反映的是组织的内在特征。而关联性维度是组织的外生性变量，与组织的外在表现有直接关系。

辨析题：形式化、专业化、标准化、职业化

形式化又称为正规化。它是指组织内部的文件的多少程度。这些文件主要用作指导和调节员工行为及组织内部活动。具体地说，形式化是指规章、程序和书面文件，如政策手册和工作描述等，这些规定了职工的权利和义务。有证据表明。大型组织具有更高的形式化程序，原因是大型组织更依靠规章、程序和书面工作去实现标准化和对大量的职工与部门进行控制。与之相反，小型组织则可以通过管理者的个人观察进行控制。

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

专业化是指组织工作及事务细分至不同职位的精细程度。专业化程度越高，每个雇员只担当专门而狭窄的职务。反之，亦然。随着现代科学技术发展的日新月异，劳动分工越来越精细，并且出现了许多新的专业化的工作及其岗位。专业化分工越细，用机器来替代人的体力与脑力劳动越成为可能。

标准化是指性质相近的工作活动以同一的工序或方式运作的高低程度。例如，连锁快餐店的标准化程度很高，各项工序都被仔细列明其运作情况，不同分店会以同样方式去进行经营。事实上，标准化既包括组织运作的过程的标准化，也包括组织工艺技术、方法的标准化和组织的行为准则与制度、规则等多方面的标准化。一般来说，组织规模越大，采用的是常规科技，工艺技术越成熟，组织的标准化程度就越高。

职业化是指总体雇员的学历水平高低与他们所接受的培训经验的多少。如果需要组织的员工花费很长的时间来进行培训或训练，才能掌握从事该项工作必须的技能、技巧和专业知识，则该项工作被认为有较高的职业化特性。如果组织进行活动所要求的完成的工作任务，都需要或大多数都需要必须的经过长期培训或训练才能具有的技能、技巧和专业知识，则可以认为该组织具有较高的职业化特性。

辨析题：常规技术、工程技术、手艺技术、非常规技术

查尔斯·佩洛提议从两个方面对技术进行考察：第一个因素是任务多变性（横坐标），第二个因素称作工作活动的可分析性。使用者两种变量将技术分为四类：常规、非常规、手艺、工程技术。组织结构必须因技术类型而异。

常规技术：一般规律是，技术愈是常规，结构就愈是标准化。机械式结构与常规技术相匹配，对应的是少量例外与确定性问题；

非常规的技术：愈是非常规的技术，结构就愈是有机式的。这种类型要求具有灵活性，组织应是分权化的，成员相互频繁作用，以很低的正规化为特征。对应的是大量例外与不确定性问题。

手艺技术：介于两者之间的手艺技术，需要有丰富的知识和经验解决问题，组织必须实现分权化。对应的是少量例外与不确定性的问题。

工程技术：工程技术应当分散决策权限，以低正规化来保持组织的灵活性。对应的是大量例外与确定性问题。

辨析题：垂直网络、市场间网络和机会网络

从广义的角度讲，网络型组织包括：组织外部的垂直网络、市场间网络、机会网络

垂直网络：是在特定的行业中由位于价值链不同环节的企业共同组成的企业间网络型组织，原材料供应商、零部件供应商、生产商、经销商等上下游企业之间不仅进行产品和资金的交换，还进行技术、信息等其他要素的交换和转移。联系垂直网络中各个企业的最终纽带是实现最终各科价值这一共同使命。

市场间网络：是指由出于不同行业的企业所组成的网络，这些企业之间发生着业务往来，在一定程度上相互依存。

机会网络：是围绕顾客组织的企业群，这个群体的核心是一个专门从事市场信息搜集、整理与分类的企业，它在广大消费者和生产企业之间架设了一座沟通的桥梁，使得消费者能够有最大的选择余地，生产者能够面对更为广泛的消费者，有利于两个群体之间交易的充分展开。机会网络在规范产品标准、网络安全和交易方式方面起到了关键作用。

辨析题：生理需求、安全需求、社会需求、尊重需求、自我实现的需求

生理需求：人类为维持自身的生命，延续种族而产生的最原始、最基本的需求。

安全需求：为保障人身安全不受损伤，为摆脱疾病和失业的危险，为减少经济损失和意外事故的发生而产生的需求，如职业的保障、社会保险等。

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信　微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835　电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡　认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

社会需求：也称为归属的需求。人生活在社会群居的环境中，需要与同事、同伴保持良好的关系，希望得到友谊、忠诚和爱情。人需要相互关心，接受他人与被他人所接受，希望被团体接纳，有一定的归属感。

尊重需求：包括自我尊重和被他人尊重的需求。内部的尊重因素包括自尊、自信和成就感；外部的尊重因素包括地位、权利、名誉、被社会的认可等。

自我实现的需求：它是一种心愿模式个人的成长与发展，发挥自身的潜能，实现理想与抱负的需求。这是一种追求，是个人的成长与发展的内在驱动力量。

辨析题：保健因素与激励因素

保健因素：有些工作条件不具备时，会引起雇员的不满意。然而，具备这些条件，并不能使雇员受到巨大的激励（是工作本身以外的，而且更多地与工作的外部环境有关联）。赫兹伯格称这些因素为保健因素，因为这些因素使满足保持在合理的水平上。

激励因素：有些工作环境可以构成很大程度的激励和对工作的满足感。然而，如果不具备这些工作环境，也不会构成很大的不满足。

实现生活中导致人们对工作满意的因素和对工作不满意的因素是完全不同的，所以在管理中必须明白，消除人们工作中不满意的因素——保健因素；只能造就和平环境，而不能激励员工的积极性，只能创造机会为员工提供激励因素——与工作内在相关的内在因素。

辨析题：成就需求、权力需求、人际关系的需求

成就需求：追求成就感的人会要求自己不断改进工作表现，希望能够精通一些复杂的技能和可以解决复杂的问题；

人力关系的需求：追求人际关系的人喜欢与人沟通，并希望与别人建立友善的关系；

权力需求：追求权力的人渴望能够影响别人、控制别人的行为，也希望受到别人的赞许。

辨析题：生存需求、相互关系需求、成长需求

三种核心需求：生存（生理安全）、相互关系（社会需求）、成长。

生存需求：涉及满足我们基本的物质生存需求，包括马斯洛成为生理和安全需求这两项。

相互关系需求：即维持重要的人际关系的需求。要满足社会和地位的需求就要和其他人交往，这类需求和马斯洛的社会需求和尊重需求中的外在部分对应。

成长需求：个人发展的内部需求。包括马斯洛的尊重需求的内在部分和自我实现需求的一些特征。

辨析题：工作内容丰富化和职务内容扩大化

工作内容丰富化应该和**职务内容扩大化**相区别。职务内容的扩大(job enlargement)是企图用职务工作内容有更多变化的办法，来消除因重复操作带来的单调乏味感。它意味着职务工作范围的扩大，只是增加了一些与此类似的工作，而并没有增加责任。在工作丰富化中，则是企图在工作中建立一种更高的挑战性和成就感。一项工作可以通过多样化来使它丰富起来。但也可以用下面的办法使工作丰富起来：

1）在决定某些事情如工作方法、工作顺序和工作速度，或接受还是拒收材料等方面，可给工人以更多的自由；

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

2）鼓励下属人员参与管理和鼓励工人之间相互交往；

3）让工人对他们的任务有个人责任感；

4）采取有步骤以确保让职工能够看到他们的任务以及对企业的产品和福利方面的贡献；

5）最好的基层管理人员得到这种反馈之前，把职工的工作完成情况反馈给他们；

6）在分析和变动工作环境的物质方面，要让职工参加。

辨析题：正强化与负强化

正强化就是奖励那些组织上需要的行为，从而加强这种行为。方法包括奖金、对成绩的认可、表扬、改善工作条件和人际关系、提升、安排担任挑战性的工作等。

负强化就是惩罚那些与组织不相容的行为，从而削弱这种行为。方法包括批评、处分、降级等，有时不给予奖励或少给奖励也是一种负强化。

辨析题：奖赏权、强制权、合法权、专家权、参照权

奖赏权：领导者具有对服从上司意愿的行为进行奖励，赞赏的职权；是强制权的相对物。

强制权：领导者具有对不服从上司意愿的行为给予惩罚的职权；是建立在惧怕之上的权力。

合法权（法定权）：组织章程或规则所授予的，代表一个人在正式层级中占据某一职位所相应得到的一种权力。

专家权：指具有某些专门知识、特殊技能或知识的人在技术上所具有的权力；具有一种或更多种这样的能力就会赢得同事和下属的尊重和服从。

参照权：建立在一位下属对一位领导的认可上的。领导者由于具有一种或更多的个人好品质或因过去的成就而受到下属的认可和敬佩之后而获得权力。

辨析题：专制－权威式、开明－权威式、协商式、群体参与式

专制－权威式：采用这种方式的管理人员非常专制，很少信任下属，采取使人恐惧与惩罚的方法，偶尔兼用奖赏来激励人们，采取自上而下的沟通方式，决策权也只限于最高层；

开明－权威式：采用这种方式的管理人员对下属怀有屈尊俯就的信任和信心；采用奖赏和使人恐惧与惩罚齐用的激励方法；允许一定程度的自上而下的沟通，向下属征求一些想法和意见；授予下属一定的决策权，但领导者牢牢掌握政策性控制；

协商式：采用这种方式的管理人员对下属抱有相当大的但又不是充分的信任和信心，通常设法采纳下属的想法和意见；采用奖赏，偶尔用惩罚和一定程度的参与；

群体参与式：采用这种方式的主管人员对下属在一切事物上都抱有充分的信心和信任，总是从下属获取设想和意见，并且积极地加以采纳；

辨析题：结构维度和关怀维度（区别组织的结构性维度和关联性维度）

把领导行为分为结构维度和关怀维度

结构维度指的是领导者更愿意界定和建构自己与下属的角色，以实现组织目标。它包括设立工作、工作关系和目标的行为。

关怀维度指的是领导者尊重和关心下属的看法与情感，更愿意建立相互信任的工作关系。

以这些概念为基础进行大量研究发现，在结构和关怀方面均高的领导者常常比其他三种类型的领导者

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信　微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835　电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡　认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

更能使下属取得高工作绩效和高满意度。双高风格能产生积极效果，但同时也有足够的特例表明这一理论还需要加入情境因素。

辨析题：密切者、分立者、尽职者、整合者

密切者：是指这种领导者重视人际关系，但不重视工作和任务。只要能使群体和睦相处，关系融洽，时间和效率均属次要；

分立者：是指这种领导者，既不重视工作，也不重视人际关系，与下属人员似乎各不相干，一切照规定行事，不考虑个人差异和创新；

尽职者：是指这种领导一心只想完成任务，铁面无私、秉公办事；

整合者：是指这种领导兼顾群体需求及任务完成，能通过群体合作达到实现目标，故属于整合性质。

辨析题：指导型领导风格、培训型领导风格、参与型领导风格、授权型领导风格

其使用的两个领导维度和菲德尔的划分相同，任务行为和关系行为，但后者更向前迈一步，认为每一维度有高有低，从而组成 4 中具体的领导风格。

指导型（高任务—低关系）：领导者定义角色，告诉下属干什么，怎么干以及何时去干，强调指导性行为。决策基本上是由管理者自己决定的。交流也是单向（从上而下）

培训型（高任务—高关系）：领导者同时提供指导行为与支持行为。领导人仍然给予大量的提示，但是同时也试图倾听下属对决定的想法，以及他们的意见和建议。对决策的控制权仍掌握在领导人手中。

参与型（低任务—高关系）：领导者与下属共同决策，领导者的角色是提供便利条件与沟通。领导方式是多支持，少指导。对日常工作的决策控制权和问题解决权从领导人手里转移到下属手中。

授权型（低任务—低关系）：领导者提供极少的指导或支持，领导方式是少支持同时也少指导。领导人与下属讨论问题直到达成一致意见。决策过程完全委托给了下属。

辨析题：指令型领导、扶持型领导、参与型领导、成就主导型领导

指令型领导（工具风格）：让下属知道期望于他们的是什么以完成工作的时间安排，并如何完成任务给与总体指导。

扶持型领导（支持风格）：这种领导行为强调领导者对员工的关心和支持。领导者十分友善并表现出对下属需求的关心。

参与型领导（参与风格）：这种领导行为强调领导者与员工分享信息，共同磋商，让下属参与决策，并在制定决策之前充分考虑下属的建议。

成就主导型（成就定向风格）：领导设置有挑战性的目标，并期望下属发挥最佳水平，注重加强对成就的奖励。

辨析题：交易型领导者与转化型领导者

交易型领导者：领导与部下之间存在着一种契约式的交易。在交换中，领导给部下提供报酬、实物奖励、晋升、荣誉等，以满足部下的需求与愿望，而部下则以服从领导的命令指挥，完成所交给的认为作为回报，因此，交易型领导行为理论的基本假设是：领导者——下属间的关系是两者一系列的交易和隐含的契约为基础。该领导行为以奖赏的方式领导下属，当下属完成特定的任务后，便给予承诺的奖赏，整个过

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

程就像一项交易。

转化型领导者：一种领导向员工灌输思想和道德价值观，并激励员工的过程。

三因素一伯恩斯：由个人魅力、智力激励和个人化考虑；巴思认为转化型领导行为应包含四个维度特征：超凡的领导、鼓励、智力激荡、人性化的关怀

交易型领导与转化型领导的区别：前者的特征是强调交换，后者的特征是强调转变。这两种领导行为是同一连续体的两个极端，这两种类型还存在一些差异性：

1）在是否对低级或高级需求给予满足的认识上有着不同的观点，这种需求可以用马斯洛的需求层次来解释，或将其视为内激励和外激励。

2）在对终极价值和手段价值的认识上也不一致。手段价值不如终极价值那样抽象，它更强调传统性的价值，而终极价值是以普遍性原则为基础。

转化型领导不同于或优于交易型领导的方面必须在如下方面：

1）领导和下级的目标合而为一；

2）期望对下级高层次需求的满足；

3）强调使下级发展为完备的个人。

辨析题：权变奖励的领导行为、积极的主动型的例外管理的领导行为、消极的被动型的例外管理的领导行为、放任性的领导行为

权变奖励行为：领导和下属间的一种主动、积极的交易，领导认可员工完成了预期的任务，员工也得到了奖励；

积极的、主动型的例外管理领导行为：即对偏离规范的行为进行监督检查并加以纠正，它包括鼓励员工的绩效表现，并根据标准规范找出偏差；

消极的、被动型的例外管理领导行为：即对不符合规范的行为仅仅加以干涉，而不做出指正，它被认为只有在问题变得严重时才介入其中；

放任型的领导行为：即放弃责任，避免做决定，它被定义为避免领导职务和责任。

辨析题：控制的种类

1）控制活动的重点不同：**前馈、现场、反馈控制**；

前馈控制：前馈控制的中心问题是防止组织中投入的资源在质和量方面产生偏差，它发生在组织进行业务活动之前；

现场控制：实行现场控制的主要方法是管理人员指导和监督业务活动的进行；

反馈控制：反馈控制方法的中心问题是最终结构。这方面的纠偏行动，着眼于今后改进资源的取得过程或具体作业。

2）控制来自何方：**内部、外部控制**；

内部控制：也成为自我控制，它是指整个组织及其内部各级、各单位根据本身所要完成的任务来自己拟定目标， 并为了保证这些目标顺利实现而进行的自我控制；

外部控制：也称他控。这是指一个组织的工作目标制定以及为了保证它们顺利实现而开展的控制工作，又另一组织来承担。

3）控制对象：**成果、过程控制**；

成果控制：成果控制要控制的或是目标制定过程的成果，或是目标执行过程的成果；

过程控制：过程控制要控制的成果形式的工作内容和方法、成果形式的运动方式以及组织方针政策和技术规则的履行情况，具体包括：工作内容控制、工作时间控制、工作地点控制和工作方法控制等。

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

4）控制手段：**间接、直接控制**；

间接控制：是指运用非行政的手段进行的控制；

直接控制：是指运用行政手段实施的控制。

5）控制的业务内容：不同的组织有不同的内容，包括**企业，库存，进度、成本、财务预算控制**。

企业控制：指全面质量控制，包括产品(服务)质量控制、职工工作质量和产品生产工序质量控制；

库存控制：包括确定最佳库存量和再订购物资的数量，对实际库存进行控制；

进度控制：包括根据产品生产或工程项目建设的进度计划，对各阶段实行的进度控制、现场调度；

成本（费用）控制：包括对各项成本费用、管理费用和销售费用的控制；

财务预算控制：主要包括：产量、成本和利润的综合控制；资金筹集、运用控制；财务收支平衡的控制等。

辨析题：收入和支出预算、现金预算、投资预算、资金平衡预算

收支预算是最为常见的预算，它可以为人们提供一个有关组织业务活动状况的简要说明，因此，有时又称营运预算。

- 详尽的收入预算包括来自经营活动、投资活动和理财活动这三部分的收入。
- 编制支出预算时应主要考虑：确定包括在支出预算中的各个项目的分类。这应反映出组织在计划期内进行的各种业务活动需要支出的各种费用总额和投资活动与理财活动的支出总额；按照组织内单位进行费用项目的分配

现金预算表明在预算内对现金的需要，它是以收支预算中的基本数据为基础进行编制的。

- 现金预算主要是为了避免出现现金支付临时困难。
- 在正常情况下，现金预算是按预算期，每月分别编制的。

投资预算一般包括用于厂房和设备等现有设施的更新改造资金，为增加现有产品产量或开发新产品所需的基本建设投资，以及用于人事发展、研究与发展、广告宣传等方面的专项预算。

鉴于投资的性质，要求编制投资预算和对投资预算执行的控制要比计划各种消耗性支出和任何其他日常购置更加严谨，更加具有分析性和可比性。

资金平衡预算：企业常常使用估计资产负债表来反映企业的资金平衡预算。这个资产负债表反映将来的预期财务状况，是作为控制企业现金和运用资本状况的重要手段。可以根据组织的具体需要，按月或按季编制。

辨析题：市场控制、行政科层制控制、小团体控制

1）市场控制：当组织利用竞争性价格来评估组织的产出和生产率时就会产生市场控制方法。这种方法的思想来自经济学，因为管理者能够比较价格和利润以评价他们所在公司的效率，因此货币价格是一种有效的控制形式。

市场控制方法的应用要求组织的产出必须足够清晰以使价格能够设定，因此存在竞争。没有竞争，价格将不会是组织内部效率的准确反映。一些传统的非营利性组织现在也转向采用市场控制方法。

市场控制主要应用于整体组织的层次，但亦能应用于产品事业部。

许多公司正在发现它们能够把市场控制的概念应用于会计、数据处理、法律事务、信息服务等众多的内部部门。

2）行政科层制控制：行政科层制控制是利用规则、政策、权威层级、书面文件、标准以及其他行政科层机制来使组织业务和行为标准化以评估业绩。行政科层制控制运用的是由马克斯·韦伯所定义的行政科

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

层制特征。行政科层制的规则和程序的主要目的是作业的标准化，并控制员工的行为。

行政科层制机制在那些价格和竞争性市场并不存在的非盈利性组织中特别有价值。行政科层制机制使用的主要控制工具是管理控制系统

3）小团体控制：小团体控制即使用社会手段，例如公司文化、共享的价值观、承诺、传统、信念来控制行为。使用小团体控制的组织需要共享的价值观和员工之间的相互信任。

当组织中问的模糊性或不确定性很高时，小团体控制较为重要。

小团体控制经常应用于有着强烈组织文化的小型、非正式组织，因为在这种强势的组织文化中强调个人的参与和对组织目标的认同。

当需要横向信息共享和合作时，小团体控制就极为适宜，正如在以矩阵式、团队为基础或横向式组织结构中那样。

辨析题：体系障碍、行为障碍、政治障碍

体系障碍：体系障碍产生于战略控制体系本身设计上的缺陷，如控制体系的范围、复杂程度和要求与该公司的管理能力不相适应。难以制订合适的战略控制的业绩控制标准是形成体系障碍的重要原因，特别是产品多样化的公司，除非战略规划者对公司各产品的市场有深刻的了解，不然，要制定出合适各产品市场的战略控制业绩标准，往往困难重重。体系障碍另一个原因是控制体系搞得过于复杂。复杂的控制体系还要求大量的文书工作，繁文缛节减低了公司对环境变化做出迅速反映的能力。

行为障碍：当战略控制体系同公司建立的思维方式和经常习惯以及现有的公司文化不相协调时，便产生了行为障碍。公司经理的行为模式，受其个人背景、多年所受教育和培训的影响，不易轻易改变。行为障碍还会由于既有的利益和立场，害怕“失面子”或被证明犯了错误而产生。

政治障碍：公司的整体战略必须为公司内部的各种权力集团所接受。战略控制体系对公司的现行战略加以批评和提出修正，这些变动一般影响到公司组织内现有的权力分配，从而引起某些权力集团的抵制行为。政治障碍的又一重要来源是下级经理唯恐影响其职位或提升机会，不愿意把不利的信息如实地向上级管理人员报告。

辨析题：战略目标和预算目标或经营目标的区别

1） 长期发展的观念。比起预算目标，战略控制的着眼点更为长远.

2） 竞争的观念。公司战略的主要宗旨是要增强公司的相对竞争地位。

3） 财务目标与非财务目标相结合。

辨析题：组织效率和组织效能

组织的效率同组织的效能相比，其范围要有限一些。组织的效率一般是指产出单位产品所消耗的资源的数量，它可以用投入产出率来表示。如果一个组织比其他组织更少的资源达到了预定的产出水平，它就可以称为更有效率。德鲁克认为，效率是指尽可能充分地利用可获得资源去实现目标的能力。按照此说法，效率就是把事情做正确的能力。效能则是做正确的事的能力。

效率常常会产生效能，巴纳德指出，当一个组织系统协作得很成功，能够实现组织目标时，这个系统就是有效能的，它是系统存在的必要条件。系统的“效率”是指系统成员个人目标的满足程度，协作效率是个人效率综合作用的结果。现代组织理论认为，一个组织可能具有较高的效率但不一定就能实现其目标，因为它生产的产品可能不是社会所需要的，同时一个组织可能实现了其利润目标，但缺乏效率。

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信　微博→
避免错过重要信息
本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835　电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡　认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com

辨析题：目标实现法、系统资源方法、利益者相关法、内部过程法

传统上，效能的衡量集中于组织的不同部分。组织从环境中将资源投入，这些资源又被转化为产出回到环境中，在衡量组织的效能方面，有多种方法：目标实现法、系统资源方法、利益者相关法和内部过程法。

目标实现法：包括确认组织的产出目标和估计组织如何更好地达到目标，以及组织是否按照期望的产出水平完成目标；

系统资源方法：考察的是转换过程中投入的方面，即通过观察过程的开始和评价组织是否为较高的绩效而有效地获得必要的资源来估计效能；

利益者相关法：也称为顾客方法，它是以组织的利益集团（顾客、债权人、供应商、政府、雇员和所有者）的满意度作为评价组织绩效的指标；

内部过程法：考察内部活动并且通过内部效率指标来估计效能，一个有效的组织有顺畅的内部流程，员工是满意的，部门活动相互交织以保证较高的生产率。

辨析题：人际关系模式、内部过程模式、开放系统模式、理性目标模式

人际关系模式——重点在于人力资源的发展工作，强调内部团结与员工士气；

内部过程模式——重点是组织内部的均衡及稳定状况，强调内部沟通与信息管理的重要性；

开放系统模式——突出组织增长与资源取得，组织目标在于加强应变力及外在形象；

理性目标模式——强调组织的生产力及盈利能力，特别是通过规划及战略制定以实现这些目标。

辨析题：集权与分权

集权是表示管理权力或职权（主要是决策权）保留在高层次管理者手中；**分权**则表示权力或职权更多地分散给低层次的管理者。

绝对的集权即一切管理权集中于最高管理者一人之手是可能的，但仅限于规模极小的组织；一般来说，一定程度的分权乃是一切组织的共同的特征。绝对的分权是不可能的，因为如最高领导人不再掌握任何职权，就不再是领导者，也就不存在完整的组织。

组织的规模的研究表明，组织的规模越大，就越需要分权化。较大的公司应该追求授权制，以尽量在较低的层级上做出决策，否则整个组织的决策就太慢了。

西财考研网 WWW.SWUFEKY.COM 版权所有 盗版必究

扫一扫关注
“西财考研网”
←微信 微博→
避免错过重要信息

本书版权所有，不得向第三方提供（Copyright © swufeky.com）
电话(Tele): 13880577835 电邮(E-mail): swufeky@qq.com
请妥善保管红宝书认证卡 认证卡是后续资料及服务的唯一凭证
注意：本站无网上分店，购买红宝书请上官网：www.swufeky.com